



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
22ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO CÍVEL N. 0801887-96.2024.8.19.0209

Apelante: MERCADO PAGO
Apelado: ANTONIO JOSE MOREIRA MARRUCHO
Relator: Desembargador **CELSO SILVA FILHO**
Juízo de origem: **Comarca da Capital – Regional da Barra da Tijuca, 5ª Vara Cível**

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. CONSUMIDOR INDUZIDO A INSTALAR APLICATIVO DE ACESSO REMOTO EM APARELHO CELULAR. CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA DE EMPRÉSTIMO E POSTERIORES MOVIMENTAÇÕES FINANCEIRAS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA QUE NÃO DISPENSA A COMPROVAÇÃO DO DEFEITO DO SERVIÇO E DO NEXO CAUSAL. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME:

Apelação cível interposta pela instituição de pagamento contra sentença que julgou procedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com restituição de valores e indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:

- (i) verificar se a fraude praticada mediante falsa central de atendimento e instalação de aplicativo de acesso remoto decorreu de falha na prestação do serviço da instituição de pagamento;
- (ii) definir se a conduta do consumidor e a atuação de terceiros romperam o nexo causal, nos termos do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor;
- (iii) examinar a exigibilidade do débito decorrente da contratação eletrônica;
- (iv) analisar o cabimento da restituição em dobro e da indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR:

A relação jurídica estabelecida entre as partes possui natureza consumerista, incidindo as normas do Código de Defesa do Consumidor e a responsabilidade objetiva prevista em seu artigo 14. A responsabilidade objetiva não importa responsabilização automática do fornecedor por todo prejuízo sofrido pelo consumidor, permanecendo indispensável a demonstração do defeito na prestação do serviço, do dano e do nexo causal. O artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor exclui a responsabilidade do fornecedor quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

É incontroverso que o autor foi vítima de fraude praticada por terceiros, que se apresentaram como funcionários do Banco Bradesco e o induziram a instalar aplicativo de acesso remoto em seu celular.

O comprometimento do aparelho não decorreu de invasão direta dos sistemas da apelante, clonagem no ambiente da plataforma ou violação autônoma dos mecanismos internos de segurança do Mercado Pago.

O acesso ao dispositivo foi viabilizado mediante aplicativo instalado pelo próprio consumidor, embora induzido em erro, por técnica de engenharia social. A Súmula nº 479 do e. Superior Tribunal de Justiça, não dispensa a análise concreta do nexo causal, sendo a instituição responsável somente quando a fraude apresenta conexão com deficiência de seus mecanismos de segurança, vulnerabilidade de seus sistemas ou autorização de operações dotadas de sinais objetivos de anormalidade.

A instituição ré apresentou a Cédula de Crédito Bancário nº 511135576, relativa ao empréstimo de R\$ 26.000,00, além dos registros da contratação eletrônica, contendo indicação de endereço eletrônico, endereço de IP, data e horário da autenticação.

A conta possuía mecanismos de segurança cadastrados, entre os quais senha, e-mail, reconhecimento facial e QR Token, tendo a instituição afirmado que a contratação e as transferências foram realizadas mediante utilização dos fatores de autenticação vinculados ao perfil do usuário.

A alegação de que as operações destoavam do histórico de utilização da conta não veio acompanhada de prova técnica apta a demonstrar que as transações ultrapassaram limites previamente cadastrados, foram realizadas a partir de dispositivo estranho, ocorreram em horário incomum ou apresentaram anormalidade objetiva que exigisse bloqueio automático.

A contratação de empréstimo de valor elevado, seguida de transferências, não permite presumir, isoladamente, defeito na prestação do serviço.

Os mecanismos de controle não podem ser exigidos em grau absoluto que impeça a utilização legítima dos produtos de crédito e das funcionalidades disponibilizadas ao titular da conta. A instalação do

aplicativo de acesso remoto pelo próprio consumidor mostrou-se determinante para a realização das operações contestadas, possibilitando que terceiros atuassem no ambiente digital como se fossem o titular da conta.

A atuação dos fraudadores teve origem fora do ambiente da instituição apelante, uma vez que se apresentaram como funcionários de outra instituição financeira.

A sofisticação da fraude não demonstra, por si só, falha imputável ao Mercado Pago.

A vulnerabilidade do consumidor, ainda que idoso, não conduz à presunção absoluta de responsabilidade do fornecedor nem afasta o dever de cautela mínimo na proteção do aparelho e das credenciais de acesso.

Configura-se fortuito externo, decorrente da atuação exclusiva de terceiros, somada à conduta determinante do consumidor ao franquear acesso remoto ao dispositivo, rompendo-se o nexo causal entre o serviço prestado pela apelante e os prejuízos suportados.

Demonstradas a culpa exclusiva de terceiros e a contribuição determinante do consumidor, incide a excludente prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Dano moral não configurado, pois a angústia experimentada pelo autor decorreu da atuação dos estelionatários, e não de conduta ilícita da instituição de pagamento.

IV. DISPOSITIVO: RECURSO PROVIDO.

ACÓRDÃO

Discutidos estes autos do recurso em epígrafe, ACORDAM os Desembargadores que compõem a 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro em julgar o presente recurso, nos termos da certidão de julgamento, lavrada pela Secretaria deste Órgão Julgador.

VOTO

O cerne do recurso consiste em verificar se a instituição de pagamento ré, ora apelante, deve responder pelos prejuízos decorrentes de fraude praticada por terceiros mediante o denominado “golpe da falsa central de atendimento”, no qual o consumidor foi induzido a instalar aplicativo de acesso remoto em seu aparelho celular, possibilitando a contratação de empréstimo e a realização de movimentações financeiras em sua conta.

De plano, verifica-se que a relação jurídica descrita nos autos se enquadra no conceito de relação de consumo, regulada pela Lei nº 8.078/90, uma vez que a apelante atua como fornecedora de serviços financeiros e de pagamento, enquanto o autor figura como destinatário final dos serviços disponibilizados pela plataforma.

Incidem, portanto, as normas do Código de Defesa do Consumidor, inclusive a responsabilidade objetiva prevista no artigo 14. Tal regime, entretanto, não importa responsabilização automática do fornecedor por todo e qualquer prejuízo experimentado pelo usuário, sendo indispensável a demonstração de defeito na prestação do serviço e do nexo de causalidade entre a atuação da instituição e o dano alegado.

Nos termos do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor não será responsabilizado quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, circunstância que rompe o nexo causal necessário à configuração do dever de indenizar.

No caso concreto, é incontroverso que o autor foi vítima de fraude praticada por terceiros que se fizeram passar por prepostos de instituição financeira.

Conforme narrado na própria petição inicial, o autor recebeu ligação telefônica de pessoa que se apresentou como funcionário do Banco Bradesco e, acreditando estar em contato com representantes da instituição, seguiu as instruções que lhe foram transmitidas, inclusive instalando em seu aparelho celular o aplicativo denominado "Easy Desk", destinado ao acesso remoto do dispositivo. Somente durante o desenvolvimento da conversa, após perceber contradições nas informações fornecidas pela suposta funcionária, passou a desconfiar da fraude.

A própria narrativa autoral evidencia, portanto, que o comprometimento do aparelho não decorreu de invasão direta dos sistemas da apelante, de clonagem realizada no ambiente da plataforma ou de violação autônoma dos mecanismos internos de segurança do Mercado Pago. O acesso foi viabilizado mediante aplicativo instalado pelo próprio consumidor, embora induzido em erro por sofisticada técnica de engenharia social.

Não se desconhece que a fraude praticada por terceiros pode, em determinadas circunstâncias, configurar fortuito interno, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição financeira, consoante o teor da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Verbete sumular n. 479, STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a

fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”

Todavia, a incidência do referido verbete não dispensa a análise concreta do nexo causal. A instituição financeira somente responde quando a fraude apresenta conexão com deficiência de seus mecanismos de segurança, com a vulnerabilidade de seus sistemas ou com a autorização de operações cuja aparência de irregularidade deveria ter sido detectada pelos controles ordinariamente exigíveis do fornecedor.

Na hipótese dos autos, o conjunto probatório não demonstra defeito específico imputável à apelante.

A instituição ré apresentou a Cédula de Crédito Bancário nº 511135576, relativa ao empréstimo de R\$ 26.000,00, celebrado em 03/10/2023, bem como registros da contratação eletrônica, com indicação do endereço eletrônico utilizado, endereço de IP, data e horário da autenticação. Demonstrou, ainda, que o valor contratado foi disponibilizado na própria conta de titularidade do autor

A contestação também informa que a conta possuía diversos mecanismos de segurança cadastrados, entre os quais senha, e-mail, reconhecimento facial e QR Token, afirmando que tanto a contratação do empréstimo quanto as transferências subsequentes foram realizadas mediante utilização dos fatores de autenticação vinculados ao perfil do usuário.

Embora a parte autora sustente que as operações destoavam de seu histórico de utilização da conta, tal afirmação, por si só, não permite concluir pela existência de falha dos sistemas da apelante.

A inicial informa que a conta era utilizada para recebimento de prêmios de loteria e transferência de valores para outras instituições financeiras, circunstância que evidencia a existência de movimentações financeiras anteriores, ainda que, segundo o autor, de menor expressão.

Não foi produzida prova técnica apta a demonstrar que o empréstimo e as transferências ultrapassaram limites previamente cadastrados, foram realizados a partir de dispositivo estranho ao perfil do usuário, ocorreram em horário incomum ou apresentaram alguma anormalidade objetiva que necessariamente devesse conduzir ao bloqueio automático das operações.

A mera circunstância de ter sido contratado empréstimo de valor elevado, seguida de transferências, não permite presumir, isoladamente, defeito na prestação do serviço. A instituição de pagamento

não pode impedir indistintamente que o usuário utilize os produtos de crédito disponibilizados ou movimente valores existentes em sua conta, sob pena de indevida restrição à autonomia do próprio titular.

Os mecanismos de controle não podem ser exigidos em grau tão absoluto que impeçam o legítimo exercício das funcionalidades contratadas. Compete à instituição impedir operações claramente fraudulentas ou dotadas de elementos objetivos de anormalidade, mas não lhe é possível identificar, em todos os casos, que transações formalmente autenticadas e realizadas no próprio aparelho do consumidor decorrem de orientação de terceiros que obtiveram acesso remoto ao dispositivo com a colaboração da vítima.

Não há nos autos prova de invasão dos sistemas do Mercado Pago, vazamento de dados por ato da apelante, quebra dos fatores de autenticação ou realização das operações a partir de ambiente estranho à conta do autor.

Ao contrário, o próprio consumidor reconhece que instalou o aplicativo indicado pelos fraudadores, permitindo o controle remoto de seu aparelho. Esse comportamento mostrou-se decisivo para a prática das operações contestadas, uma vez que possibilitou que terceiros atuassem no ambiente digital como se fossem o próprio titular da conta.

A vulnerabilidade do consumidor, ainda que idoso, não pode conduzir à presunção absoluta de responsabilidade do fornecedor, tampouco afastar o dever de cautela mínimo na proteção das próprias credenciais e do aparelho utilizado para acesso às contas financeiras.

É certo que os fraudadores se valeram de ardil elaborado, inclusive simulando número telefônico e atendimento bancário aparentemente legítimo. Tal circunstância, contudo, demonstra a sofisticação da conduta criminosa, mas não evidencia, por si só, falha imputável ao Mercado Pago.

A atuação dos estelionatários teve origem fora do ambiente da instituição apelante. O contato foi realizado por pessoas que se apresentaram como funcionários do Banco Bradesco, e não do Mercado Pago, tendo o consumidor instalado programa de acesso remoto por orientação de terceiros estranhos à relação contratual mantida com a ora recorrente.

Nesse cenário, a fraude constitui fortuito externo, decorrente de engenharia social e da atuação exclusiva de terceiros, somada à conduta do consumidor que franqueou acesso ao próprio dispositivo, circunstâncias

que rompem o nexo causal entre o serviço prestado pela apelante e os prejuízos experimentados.

A responsabilidade objetiva prevista no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor não transforma a instituição financeira em garantidora universal de toda fraude praticada contra seus clientes, especialmente quando não demonstrada falha de seus sistemas e quando o evento se concretiza a partir do fornecimento voluntário de acesso ao aparelho e às funcionalidades da conta.

A inversão do ônus da prova, embora deferida, não altera essa conclusão.

O instituto previsto no artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor constitui regra de instrução e não importa presunção absoluta de veracidade das alegações formuladas pelo consumidor. Permanece a necessidade de produção de prova mínima dos fatos constitutivos do direito, nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil e do verbete nº 330 da Súmula deste Tribunal:

“Os princípios facilitadores da defesa do consumidor em juízo, notadamente o da inversão do ônus da prova, não exoneram o autor do ônus de fazer, a seu encargo, prova mínima do fato constitutivo do alegado direito.”

No caso em julgamento, a apelante apresentou elementos relativos à contratação eletrônica e aos mecanismos de autenticação da conta, enquanto o autor não produziu prova concreta de vulnerabilidade do sistema, de vazamento de dados atribuível à ré ou de defeito específico que tenha permitido a fraude independentemente da instalação do aplicativo de acesso remoto.

A circunstância de os estelionatários possuírem dados pessoais do autor tampouco autoriza concluir que tais informações tenham sido obtidas a partir dos sistemas do Mercado Pago, sobretudo porque o contato inicial foi realizado em nome de outra instituição financeira.

Destarte, demonstrada a culpa exclusiva de terceiros e a contribuição determinante do próprio consumidor, incide a excludente prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, afastando-se a responsabilidade civil da apelante.

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem

como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro."

Reconhecida a regularidade formal da contratação e ausente falha imputável à ré, não subsiste fundamento para declarar a inexigibilidade do débito ou impedir a cobrança das parcelas decorrentes do empréstimo.

Igualmente, não há que se falar em repetição do indébito, seja de forma simples ou em dobro. A devolução prevista no artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor pressupõe cobrança indevida realizada pelo fornecedor, situação não configurada quando a cobrança decorre de contrato celebrado mediante utilização regular dos fatores de autenticação e cuja fraude somente se viabilizou em razão da atuação de terceiros fora do ambiente de controle da instituição.

De todo modo, a repetição em dobro não poderia ter sido imposta de forma automática. A sentença limitou-se a afirmar a inexistência de engano justificável, sem indicar conduta concreta da apelante contrária à boa-fé objetiva. Ao revés, a instituição demonstrou que a cobrança tinha origem em contratação eletrônica formalmente autenticada, não se extraindo dos autos comportamento desleal, arbitrário ou deliberadamente contrário aos direitos do consumidor.

Também não se configura dano moral indenizável. Embora o autor tenha experimentado situação lamentável e compreensível angústia em razão do golpe, o abalo decorreu da atuação dos estelionatários, e não de conduta ilícita praticada pela recorrente. Ausentes o defeito do serviço e o nexo de causalidade, inexistente fundamento para transferir à instituição de pagamento o dever de reparar dano provocado exclusivamente por terceiros.

A mera manutenção da cobrança fundada em contrato que a instituição reputava regularmente celebrado configura exercício regular de direito e não caracteriza, por si só, ofensa aos atributos da personalidade.

A propósito, segue a jurisprudência deste Tribunal de Justiça:

""EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. GOLPE DO BOLETO FALSO. RESPONSABILIDADE DA FORNECEDORA AFASTADA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. A causa. Ação indenizatória ajuizada por consumidor que alega ter efetuado pagamento de boleto bancário fraudulento, supostamente enviado pela central de atendimento da instituição financeira recorrida. O autor sustenta que a fraude ocorreu por falha na prestação do serviço bancário e requer a restituição do valor pago e indenização por danos morais. 2. Decisão anterior. A sentença julgou improcedente o pedido, sob o fundamento de que a fraude foi praticada exclusivamente por terceiros, sem qualquer participação da ré. 3. Recurso. Inconformado, o autor interpôs apelação sustentando que a relação entre as partes é de consumo, sendo a responsabilidade da instituição financeira objetiva. Alega que a falha no serviço ficou caracterizada, pois o boleto fraudulento aparentava ser legítimo e que a instituição financeira responde pelos riscos inerentes à sua atividade. Defende que há precedentes do STJ aplicáveis ao caso e pleiteia a reforma da sentença para condenação da ré ao pagamento de compensação por danos morais e restituição do valor pago. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 4. A questão em discussão consiste em verificar (i) se a instituição financeira pode ser responsabilizada pelo pagamento de boleto fraudulento realizado por consumidor; (ii) em caso positivo, se disso decorre danos morais e (iii) qual o quantum compensatório que atende aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade. III. RAZÕES DE DECIDIR 5. Relação de consumo e ônus probatório. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor à hipótese, pois a relação entre as partes é de consumo. No entanto, nos termos do art. 373, I, do CPC e da Súmula 330 do TJRJ, cabe ao consumidor apresentar prova mínima dos fatos constitutivos de seu direito, o que não ocorreu nos autos. 6. Contradição na narrativa do autor. O boletim de ocorrência registrado pelo próprio apelante demonstra que ele recebeu uma ligação de terceiro fraudador, e não que fez contato com a central de atendimento da ré. A alteração da narrativa na petição inicial, com o aparente intuito de imputar falha na prestação do serviço, não pode ser admitida e beira as raias da má-fé. **7. Modalidade do golpe e ausência de falha da instituição financeira. O caso trata-se do chamado "golpe do boleto falso", em que criminosos criam documentos adulterados e os enviam às vítimas, levando-as a efetuar pagamentos para contas bancárias de terceiros. No caso, o autor não demonstrou que houve qualquer falha nos sistemas informatizados da instituição financeira, tampouco vazamento de dados que justificasse a responsabilidade da recorrida. 8. Falta de cautela do consumidor. O comprovante de pagamento evidencia que o numerário foi destinado a uma conta de titularidade diversa da instituição financeira. O autor não conferiu os dados do destinatário antes de concluir a operação, deixando de adotar as precauções mínimas exigíveis para evitar fraudes. 9. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ e do Tema 466. Não há nos autos qualquer prova de que o**

golpe decorreu de falha na segurança dos bancos de dados da ré ou de fortuito interno. O contato do fraudador com o apelante ocorreu por meio de ligação telefônica não oficial, afastando a tese de que a instituição financeira teria facilitado a fraude. Não demonstrada ao menos a correlação entre o valor do boleto e a quantia efetivamente devida pelo autor junto à ré. 10. Ausência de nexo causal e de responsabilidade civil. Não restando demonstrado que a instituição financeira concorreu para o golpe, nem que sua atuação tenha facilitado a fraude, inexistente nexo de causalidade entre a conduta da ré e o prejuízo sofrido pelo apelante, afastando-se a responsabilidade civil. IV. DISPOSITIVO 11. Recurso desprovido. Dispositivos legais relevantes citados: CDC, arts. 6º, VIII, e 14, § 3º, II; CPC/2015, art. 373, I. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; TJRJ, Súmula 330; Apelação Cível nº 0833395-43.2022.8.19.0205, Rel. Des. Werson Franco Pereira Rêgo, 19ª Câmara de Direito Privado, j. 30.01.2025; Apelação Cível nº 0023660-55.2020.8.19.0054, Rel. Des. Lúcia Regina Esteves de Magalhães, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 10.12.2024; Apelação Cível nº 0000638-41.2021.8.19.0083, Rel. Des. Mônica Maria Costa Di Piero, 1ª Câmara de Direito Privado, j. 14.11.2024. (0805956-52.2023.8.19.0066 - APELAÇÃO. Des(a). MURILO ANDRÉ KIELING CARDONA PEREIRA - Julgamento: 25/02/2025 - VIGESIMA SEGUNDA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 23ª CÂMARA CÍVEL))" [grifou-se]."

"APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO DE FINANCIAMENTO DE VEÍCULO. PAGAMENTO DE PARCELAS EM ATRASO NÃO COMPUTADAS PELO BANCO. CONSTATAÇÃO DE FRAUDE. "GOLPE DO BOLETO FALSO". Sentença de improcedência. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva. Em que pese as razões expendidas, não há a comprovação de que o autor tenha sido redirecionado para os fraudadores através de contatos ou mensagens da instituição financeira ré. **O exame dos autos, ao revés, indica que o autor não agiu com a cautela devida, eis que o Banco Safra S/A não consta como beneficiário dos boletos acostados, mas, sim, instituição diversa.** Ausência de elementos probatórios suficientes para evidenciar a falha na prestação do serviço pela ré, não tendo o autor se desincumbido de seu ônus probatório. **Culpa exclusiva da vítima, situação que exclui o nexo de causalidade e qualquer responsabilidade do réu, na forma do art. 14, §3.º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.** Precedentes. Sentença mantida. DESPROVIMENTO DO RECURSO. (0156499-09.2020.8.19.0001 - APELAÇÃO. Des(a). SÔNIA DE FÁTIMA DIAS - Julgamento: 21/01/2025 - VIGESIMA SEGUNDA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 23ª CÂMARA CÍVEL))". [grifou-se]."

Assim, impõe-se a reforma integral da sentença, para julgar improcedentes os pedidos formulados na petição inicial, revogando-se a tutela de urgência anteriormente concedida.

Pelo exposto, voto no sentido de **DAR PROVIMENTO AO RECURSO**, para reformar integralmente a r. sentença e julgar improcedentes os pedidos formulados pela parte autora, revogando-se a tutela de urgência anteriormente concedida e condenando-se o autor a arcar com as despesas processuais e a pagar honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, na forma do CPC, art. 85, § 2º.

Rio de Janeiro-RJ, na data da assinatura digital.

CELSO SILVA FILHO
Desembargador Relator